



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**“APLICACIÓN MÓVIL PARA EL PROCESO DE RESERVA DE
CITAS EN LA CLÍNICA UNIVERSAL DENT S.R.L”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

DAMIAN GARCÍA, LUCERITO MICHELLY

ASESOR:

ROMERO VALENCIA, MÓNICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSACCIONALES

LIMA – PERÚ

Año 2018

PÀGINA PARA EL JURADO

PRESIDENTE DEL JURADO

SECRETARIO DEL JURADO

VOCAL DEL JURADO

PÁGINAS PRELIMINARES

DEDICATORIA

A Dios por cuidarme y dándome la fuerza para seguir superándome cada día.

A mis padres por el apoyo incondicional y a todas las personas que están a mi lado motivándome siempre.

.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por ser mi apoyo incondicional y a mi novio que está viendo que sea la mejor cada día.

Y a mis profesores que compartieron conmigo los años de carrera profesional, donde me apoyaron incondicionalmente para elaborar esta presente tesis

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Lucerito Michelly Damian Garcia identificada con DNI N° 71872171, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido sumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamente y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 18 de Julio de 2018

Damian Garcia, Lucerito Michelly
Tesisista

ÌNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	vi
ÌNDICE GENERAL	vii
ÌNDICE DE FIGURA.....	ix
ÌNDICE DE TABLA.....	x
RÈSUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÒN.....	14
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.2 Proceso de reserva de cita	25
1.4 Formulación del problema.....	32
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivo	34
II. MÉTODO.....	35
2.1. Diseño de Investigación	35
2.3. Operacionalización.....	36
2.4. Población y muestra.....	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos; validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos.....	43
2.6 Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
3.1 Análisis de descriptivos.....	48
3.2 Análisis Inferencial	50
3.3 Prueba de Hipótesis	55
IV. DISCUSIÒN.....	60
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	67

ÌNDICE DE FIGURA

Figura 1: Cuadro Estadístico del Indicador "Nivel de	16
Figura 2: Cuadro Estadístico del Indicador.....	16
Figura 3: Aplicación Móvil.....	21
Figura 4: Fases de Rup y las disciplinas	31
Figura 5: Nivel de Confiabilidad de Person	42
Figura 6: Confiabilidad para el instrumento - Nivel de Cumplimiento de cita ...	42
Figura 7: Confiabilidad para el instrumento - Nivel de Eficacia	43
Figura 8: Grafico T-Student.....	44
Figura 9: Nivel de Cumplimiento de cita antes y después de la implementación de la aplicacion móvil	49
Figura 10: Nivel de eficacia antes y después de haber implementado de la Aplicacion Móvil.....	50
Figura 11: Prueba de Normalidad de Nivel de cumplimiento de cita antes de la implementar la Aplicacion Móvil	51
Figura 12: Prueba de Normalidad del Nivel de cumplimiento de cita después de implementación de la Aplicacion Móvil.....	52
Figura 13: Prueba de Normalidad del Nivel de Eficacia antes de implementar la aplicacion móvil.	53
Figura 14: Prueba de Normalidad del Nivel de Eficacia después de implementar la aplicacion móvil	54
Figura 15: Comparativo - Nivel de cumplimiento.....	56
Figura 16: Prueba de Rangos de Wilcoxon	57
Figura 17: Comparativa - Nivel de Eficacia	58
Figura 18: Prueba de Rangos de Wilcoxon	59

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Cuadro Comparativo de Sistemas de Aplicaciones Moviles.....	22
Tabla 2: Cuadro Comparativo de la Arquitectura para Aplicativos moviles	23
Tabla 3: Cuadro Comparativo de Base de Datos	24
Tabla 4: Cuadro Comparativo de Framework.....	25
Tabla 5: Cuadro Comparativo de la Metodología	28
Tabla 6: Juicio de Expertos	29
Tabla 7: Operacionalización de la Variable dependiente.	37
Tabla 8: Identificar Muestra	38
Tabla 9: Recolección de Datos.....	40
Tabla 10: Resultados de la Validación - Ficha de Registro	40
Tabla 11: Resultado de Validación - Ficha de Registro para.....	40
Tabla 12: Estadísticos Descriptivos - Nivel de Cumplimiento de cita	48
Tabla 13: Estadística Descriptiva - Nivel de Eficacia.....	49
Tabla 14: Prueba de Normabilidad –.....	51
Tabla 15: Prueba de Normalidad - Nivel de Eficacia	53
Tabla 16: Prueba de Wilcoxon - Nivel de cumplimiento de cita.....	56
Tabla 17: Prueba de Wilcoxon - Nivel de Eficacia.....	58

ÍNDICE ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia	68
Anexo 2: Entrevista al Gerente de la Clínica Universal Dent S.R.L.....	69
Anexo 3: Diagrama de flujo del proceso Actual de la reserva de Cita	70
Anexo 4: Validación de Experto para la Metodología - Experto N° 1	71
Anexo 5: Evaluación de la Metodología - Experto N° 2	72
Anexo 6: Evaluación de la Metodología - Experto N° 3	73
Anexo 7: Ficha de Registro de Test - Indicador Nivel de Cumplimiento de cita	74
Anexo 8: Ficha de Registro de Re Test - Indicador Nivel de Cumplimiento de cita.....	75
Anexo 9: Ficha de Registro de Pre Test - Indicador Nivel de Cumplimiento de cita.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 10: Ficha de Registro de Test - Indicador Nivel de Eficacia	76
Anexo 11: Ficha de Registro de Re Test - Indicador Nivel de Eficacia	77
Anexo 12: Ficha de Registro de Pre-Test - Indicador Nivel de Eficacia	79
Anexo 13: Evaluación de Experto para indicador N° 1 - Experto N° 1.....	80
Anexo 14: Evaluación de Experto para indicador N° 1 - Experto N° 2.....	81
Anexo 15: Evaluación de Experto para indicador N° 1 - Experto N° 3.....	82
Anexo 16: Evaluación de Experto para indicador N°2 - Experto N° 1.....	83
Anexo 17: Evaluación de Experto para Indicador N° 2 - Experto N° 2	84
Anexo 18: Evaluación de Experto para Indicador N° 2 - Experto N° 3	85
Anexo 19: Carta de Aceptación.....	86
Anexo 20: Carta de Implementación	87
Anexo 21: Ficha de Registro de Pos Test - Indicador Nivel de Cumplimiento de cita.....	88
Anexo 22: Ficha de Registro de Pos Test - Indicador Nivel de Eficacia.....	89
Anexo 23: Desarrollo de la Metodología	90

RÈSUMEN

La presente tesis está enfocada en desarrollo de una aplicación Móvil para el proceso de reserva de cita en la empresa Universal Dent SRL. En la cual el tipo de investigación es Aplicada – Pre Experimental, donde se buscará mediante el desarrollo de un Aplicativo Móvil solucionar la problemática. El Objetivo de esta investigación es determinar la influencia de un aplicativo móvil en el proceso de reserva de cita.

En esta investigación el análisis, diseño e implementación del Aplicativo móvil se utilizó la metodología RUP, fue seleccionado porque su desarrollo de software es ordenado, donde el modelamiento del negocio es completo antes y después de la construcción del Aplicativo propuesto es completo, se utilizó el lenguaje TypeScript, el Framework se usa Ionic de forma angular y para la base de datos MongoDB. Estas herramientas fueron escogidas con la finalidad de mantener el Aplicativo y el servidor en la nube.

La investigación cuenta con una muestra de 230 citas esperadas obtenidas en una población de 560 citas esperadas mediante el tipo de muestreo Estratificado y aplicando la técnica de fichas, en el PreTest se obtuvo un resultado en el Nivel de cumplimiento de cita de 62% Muy bajo y un nivel Eficacia de 0,51 siendo calificado de Bajo, y al implementar el Aplicativo el proceso se realizó el Pos Test obteniendo el resultado en el nivel de cumplimiento de cita de 80% siendo favorable y el nivel de Eficacia de 0.81

Los resultados reflejan que el Aplicativo Móvil aumento el Nivel de cumplimiento y el nivel de Eficacia para el Proceso, por lo que en conclusión el Aplicativo Móvil mejora el proceso de Reserva de Citas en la Clínica Universal Dent S.R.L

Palabras claves: Aplicación móvil, nivel de cumplimiento de cita, nivel de Eficacia, RUP.

ABSTRACT

This thesis is focused on the development of a Mobile application for the appointment reservation process in the company Universal Dent SRL. In which the type of research is Applied – Pre Experimental, where it will be sought through the development of a Mobile Application to solve the problem. The objective of this research is to determine the influence of a mobile application on the appointment reservation process.

In this research, the analysis, design and implementation of the mobile application was used the RUP methodology, was selected because its software development is ordered, where the business modeling is complete before and after the construction of the application Proposed is complete, the TypeScript language was used, the Framework is used in an angular form and for the MongoDB database. These tools were chosen for the purpose of maintaining the application and the server in the cloud.

The research has a sample of 230 expected quotations obtained in a population of 560 appointments expected by the type of stratified sample and applying the technique of tokens, in the pretest a result was obtained in the meeting level of quotation of 62% very low and an efficiency level of 0.51 being qualified as low, and when implementing the application the process was carried out the posttest obtaining the result in the level of appointment compliance of 80% being favorable and the level of effectiveness of 0,81.

The results show that the mobile application increases the level of compliance and the level of efficiency for the process, so in conclusion the mobile application improves the process of booking appointments at the Universal clinic Dent S.R.L.

Keywords: Mobile application, appointment compliance level, Efficacy level, RUP.

Yo, Lucerito Damian Garcia, identificado con DNI N° 71872171, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo (), No autorizo (X), la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Aplicación Móvil para el proceso de reserva de citas en la Clínica Universal Dent S.R.L."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, ley sobre derecho de autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
Informacion confidencial de la Empresa.
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Firma

DNI : 71872171

Fecha : 11/09/2018

Match Overview

<

>

Currently viewing standard sources

View English Sources (Beta)

Matches

1

repositorio.ucv.edu.pe

Internet Source

12% >

2

pt.scribd.com

Internet Source

1% >

3

investigacionmnnavas.b...

Internet Source

1% >

4

upcommons.upc.edu

Internet Source

1% >

5

sectorzaragozados.sal...

Internet Source

1% >

15

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"APLICACION MOVIL PARA EL PROCESO DE RESERVA DE
CITAS EN LA CLÍNICA UNIVERSAL DENT S.R.L."

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS

Puentes
71872179

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Raul Eduardo Huarote Zegarra, asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación, revisor de la Tesis del estudiante Lucerito Damian Garcia, titulada: "Aplicación Móvil para el proceso de reserva de citas en la Clínica Universal Dent S.R.L."; constato que la misma tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de sus coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecida por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 de Septiembre del 2018


Raul Eduardo Huarote Zegarra
 DOCENTE ASESOR DE TESIS
 DNI:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUCERITO DAMIAN GARCIA

INFORME TITULADO:

**Aplicación móvil para el proceso de reserva de citas en la Clínica
Universal Dent S.R.L.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

SUSTENTADO EN FECHA: 21/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 12



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN